



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM BIDANG RADIOLOGI DI RSGM UNSYIAH

ABSTRACT

ABSTRAK

Nama : Miftahul Jannah Erhasy

Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasiendalam
Bidang Radiologi di RSGM Unsyiah

Dental radiografi merupakan salah satu bagian dari radiologi kedokteran gigi yang bertujuan untuk melihat manifestasi oral di rongga mulut yang tidak dapat dilihat secara klinis. Dental radiografi juga memiliki peran penting untuk membantu menegakkan diagnosis, menentukan rencana perawatan, serta dapat mengevaluasi perawatan dan hasil perawatan. Unit radiologi yang melayani dental radiografi ini merupakan salah satu unit yang terdapat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala (Unsyiah). RSGM Unsyiah merupakan rumah sakit pendidikan yang menjadi pusat rujukan untuk penanganan penyakit gigi dan mulut di Provinsi Aceh khususnya pelayanan foto radiografi. Kualitas pelayanan kesehatan terkait erat dengan kepuasan pasien baik secara medis maupun non medis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam bidang radiologi di RSGM Unsyiah. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik. Pengambilan subjek menggunakan metode purposive sampling dan sesuai dengan kriteria inklusi. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuisioner kepada subjek penelitian yang telah diberi informed consent. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam bidang radiologi di RSGM Unsyiah. Subjek penelitian sebanyak 63 orang. Kualitas pelayanan didominasi oleh kategori baik sebanyak 32 orang (50,8%), dan kepuasan didominasi oleh kategori puas sebanyak 32 orang (50,8%). Berdasarkan hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Dental radiografi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan.